

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis persentase terhadap karakteristik demografi responden dapat diketahui bahwa mayoritas konsumen yang menginap di Hotel Santika Yogyakarta (68%) adalah pria dengan usia antara 20 sampai 34 tahun (67%), berpendidikan Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3) yaitu sebesar 91%. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, 60% responden bekerja sebagai wiraswasta dengan penghasilan lebih dari Rp. 4.800.000 dan 56% responden telah menginap di Hotel Santika antara 2 sampai 3 kali.
2. Hasil analisis *One Sample T-test* dapat disimpulkan bahwa konsumen puas terhadap fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan, kehandalan pelayanan karyawan, dan fasilitas pendukung.
3. Hasil analisis regresi dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Secara simultan, fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan karyawan, kehandalan pelayanan karyawan dan kelengkapan fasilitas pendukung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menginap.
  - b. Secara parsial, fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan karyawan, dan kehandalan pelayanan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk

menginap, sedangkan kelengkapan fasilitas pendukung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menginap.

4. Hasil analisis perbedaan kepuasan konsumen atas kualitas layanan hotel santika ditinjau dari perbedaan karakteristik responden dapat disimpulkan tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen atas kualitas layanan hotel santika ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan frekuensi menginap.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data serta kesimpulan di atas, penulis mengajukan saran bagi pihak manajemen Hotel Santika antara lain adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik hotel, fasilitas pendukung pekerjaan, fasilitas *guest room*, kecepatan pelayanan karyawan kehandalan pelayanan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menginap. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen Hotel Santika harus mampu menyediakan fasilitas fisik yang baik bagi tamu hotel, menyediakan fasilitas pendukung pekerjaan bagi tamu hotel yang menginap dalam rangka menjalankan tugas kantor, melengkapi fasilitas *guest room* agar tamu hotel dapat mempergunakannya saat bertemu dengan rekan bisnis, meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, cepat dan akurat kepada tamu hotel.

2. Dalam penelitian ini Variabel kelengkapan fasilitas pendukung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menginap. Hal ini disebabkan karena pada periode penyebaran kuesioner dilakukan tidak pada saat hari libur, sehingga tamu hotel yang menginap bertujuan untuk melakukan kegiatan bisnis dan bukan untuk berwisata. Untuk semakin meningkatkan kelengkapan fasilitas pendukung, pihak manajemen Hotel Santika dapat melengkapi fasilitas hotel pendukung seperti fasilitas olah raga yang praktis untuk digunakan tamu hotel dan *tour guide* yang siap mengantar tamu hotel ke obyek wisata maupun pusat bisnis. Berkaitan dengan fasilitas *tour guide* pihak manajemen Hotel Santika dapat bekerja sama dengan beberapa biro atau *tour guide* lokal untuk mendampingi tamu hotel/wisatawan menuju ke tempat wisata yang masih asri dan alami sehingga akan meningkatkan kepuasan dan penilaian yang baik terhadap kelengkapan fasilitas pendukung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusty F., (2002), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit Fakultas Ekonomi, UNDIP. Semarang.
- AL. Btaafi, Wisnu HS (2006). *Housekeeping Department Floor and Public Area*. Edisi I. Bandung : Alfabeta.
- Anto Dajan, (2000), *Pengantar Metode Statistik*, Jilid II, Penerbit LP3ES, Jakarta.
- Boedijoewono., (2001), *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Cooper, D.R., dan Emory, C.W., (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kelima, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hadi, S., (1991), *Analisis Butir Untuk Instrumen*, Cetakan Kelima, Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H., (2004), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Penerbit BPFE Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Prastowo, Dwi dan Aji Suryo (2002). *Analisis laporan Keuangan Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Santoso S. dan Tjiptono, T., (2001), *Riset Pemasaran*, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S., (2001), *Statistik Parametrik*, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Spillane, James J. (1997). *Ekonomi Pariwisata, Sejarah dan Prospeknya*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono (2001), *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Penerbit bayumedia, Malang.

Umar, Hussein (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Yoeti, O.A. (1999). *Hotel Marketing*. Jakarta : PT. Pertja





## KUESIONER

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdri Tamu Hotel Santika

di tempat

Dengan hormat,

Perkenankanlah, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefanus Fredy Hartoko

No. Mhs : 06 03 16284

mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul: **“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGINAP” (Studi pada konsumen Hotel Santika Yogyakarta)**, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudari untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan yang saya ajukan dalam kuesioner terlampir. Hal ini semata-mata untuk kepentingan penyelesaian studi yang saya tempuh. Oleh karena itu, jawaban yang diberikan akan besar artinya bagi saya.

Atas perhatian dan waktu yang Ibu/Saudari berikan, saya mengucapkan banyak terimakasih.

Yogyakarta, Oktober 2009

Hormat saya

Stefanus Fredy Hartoko

## **I. KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN**

Berikut ini merupakan pertanyaan mengenai karakteristik demografi. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

1. Jenis kelamin anda:
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia anda saat ini:
  - a. Kurang dari 20 tahun
  - b. 20 – 34 tahun
  - c. 35 – 49 tahun
  - d. Lebih dari 49 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir anda:
  - a. SLTA/Sederajat atau dibawahnya
  - b. Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)
4. Pekerjaan Anda saat ini:
  - a. Pegawai Negeri, TNI, POLRI
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Lainnya
5. Penghasilan Anda dalam satu bulan:
  - a. Kurang dari Rp. 1.200.000
  - b. Rp. 1.200.000 – Rp. 2.400.0000
  - c. Rp. 2.400.001 – Rp. 4.800.0000
  - d. Lebih dari Rp. 4.800.000
6. Berapa kali Anda menginap di Hotel Santika Yogyakarta:
  - a. 2 – 3 kali
  - b. Lebih dari 3 kali



## **II. KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN HOTEL SANTIKA**

Berikut ini merupakan kuesioner mengenai kepuasan konsumen pada pelayanan Hotel Santika. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sebagai berikut:

SP = Sangat Puas; P = Puas; CP = Cukup Puas; TP = Tidak Puas; STP = Sangat Tidak Puas

**Kepuasan yang saya rasakan atas beberapa hal pelayanan Hotel Santika.....**

### **A. Tangibles**

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Ketenangan kamar tidur Hotel Santika					
2.	Kebersihan kamar tidur Hotel Santika					
3.	Kenyamanan tempat tidur Hotel Santika					

### **B. Working Environment**

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Fasilitas koneksi internet dan fax yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika					
2	Fasilitas telepon lokal gratis yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika					
3	Kelengkapan fasilitas ruangan seminar/pertemuan yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika					
4	Fasilitas meja kerja dalam ruangan seminar/pertemuan yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika					

### **C. Guest Room Setting**

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Ukuran loby Hotel Santika yang luas					
2	Kualitas dan kelengkapan loby hotel yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika					
3	Suasana loby Hotel Santika					

### **D. Responsiveness of Employee**

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Kecepatan pelayanan <i>check in</i> dan <i>check out</i> yang mampu diberikan oleh karyawan Hotel Santika					
2	Kesopanan karyawan Hotel Santika					
3	Kemudahan reservasi Hotel Santika					
4	Kecepatan penanganan komplain konsumen oleh pihak manajemen Hotel Santika					

### **E. Reliability**

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Keluwesannya peraturan hotel yang diberlakukan oleh manajemen Hotel Santika					
2	Kesesuaian antara harga sewa menginap di Hotel Santika dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan					
3	Kemudahan untuk mencapai pusat-pusat bisnis dari Hotel Santika					

#### F. Amenity

No	Pertanyaan	STP	TP	CP	P	SP
1	Kelengkapan fasilitas olah raga dan rekreasi yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika bagi tamu hotel					
2	Hotel dan tour <i>guide</i> yang disediakan pihak manajemen Hotel Santika bagi tamu hotel					
3	Pelayanan terhadap pelanggan setia oleh pihak manajemen Hotel Santika					

#### III. PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SANTIKA

Berikut ini merupakan kuesioner mengenai keputusan untuk menginap di Hotel Santika. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; CS = Cukup Setuju; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
1	Saya menginap di Hotel Santika karena Hotel Santika memiliki fasilitas kamar yang baik ( <i>tangibles</i> )					
2	Saya menginap di Hotel Santika karena Hotel Santika memiliki fasilitas pendukung aktivitas pekerjaan yang lengkap ( <i>Working Environment</i> )					
3	Saya menginap di Hotel Santika karena Hotel Santika memiliki fasilitas loby yang lengkap ( <i>Guest Room Setting</i> )					
4	Saya menginap di Hotel Santika karena karena karyawan Hotel Santika mampu memberikan pelayanan dengan cepat ( <i>Responsiveness of Employee</i> )					
5	Saya menginap di Hotel Santika karena karena pelayanan Hotel Santika dapat diandalkan ( <i>Reliability</i> )					
6	Saya menginap di Hotel Santika karena Hotel Santika memiliki fasilitas pendukung (fasilitas olah raga, tempat rekreasi, <i>tour guide</i> , dll) yang lengkap ( <i>Amenity</i> )					



## Tangibles

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang_1	7.77	2.323	.792	.808
Tang_2	7.83	2.006	.850	.747
Tang_3	7.87	2.395	.665	.916

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.73	4.754	2.180	3

## Working Environment

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Work_1	11.23	4.254	.745	.882
Work_2	11.43	4.254	.848	.843
Work_3	11.57	4.737	.728	.887
Work_4	11.47	4.189	.789	.864

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.23	7.495	2.738	4

## Guest Room Setting

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Guest_1	6.90	1.748	.722	.836
Guest_2	6.93	1.582	.755	.811
Guest_3	7.23	1.840	.777	.795

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.53	3.637	1.907	3

## Responsiveness of Employee

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Resp_1	10.97	4.861	.666	.831
Resp_2	10.13	3.982	.735	.790
Resp_3	10.37	3.551	.715	.806
Resp_4	10.43	3.978	.698	.806

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
13.97	6.930	2.632	4

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Reli_1	7.43	3.426	.730	.792
Reli_2	7.40	3.352	.678	.841
Reli_3	7.30	3.183	.770	.751

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.07	6.961	2.638	3



## Amenity

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ame_1	7.47	2.120	.708	.774
Ame_2	7.47	2.120	.708	.774
Ame_3	7.40	2.524	.710	.781

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.17	4.695	2.167	3

## **pengambilan Keputusan Menginap**

### **Scale: ALL VARIABLES**

#### **Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	6

#### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Inap_1	17.63	13.482	.616	.880
Inap_2	17.73	12.616	.704	.867
Inap_3	17.93	11.995	.716	.866
Inap_4	17.57	12.461	.752	.859
Inap_5	18.40	12.938	.718	.865
Inap_6	17.90	12.231	.711	.866

#### **Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.43	17.771	4.216	6

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendi- kan	Pekerja an	Pengha- silan	Frekuensi menginap	Tang_1	Tang_2	Tang_3
1	1	2	2	3	4	1	4	4	4
2	1	2	2	3	4	2	3	3	4
3	1	2	2	2	3	1	3	3	3
4	1	2	2	3	4	2	4	4	4
5	1	2	1	1	4	1	4	4	4
6	2	3	2	2	4	1	3	3	4
7	1	2	2	4	4	1	5	5	5
8	1	2	2	3	4	1	4	3	2
9	1	2	2	1	4	2	4	4	4
10	2	2	2	3	3	1	5	5	4
11	1	2	2	3	4	1	4	4	4
12	1	2	1	3	4	1	5	5	5
13	1	2	2	3	4	2	2	3	2
14	1	3	2	3	4	2	4	4	4
15	1	4	2	3	4	1	4	3	4
16	1	2	2	4	3	1	4	4	4
17	2	2	2	3	4	1	3	3	3
18	1	3	2	3	3	2	4	5	5
19	1	3	2	1	3	1	3	3	3
20	1	2	2	2	4	1	4	4	5
21	2	2	2	3	4	2	5	5	4
22	2	3	2	1	3	2	4	4	4
23	2	2	2	3	4	1	3	2	3
24	1	2	2	3	3	1	4	4	3
25	1	4	2	2	4	1	5	5	5
26	1	3	2	3	4	2	5	5	4
27	1	4	2	2	4	2	4	4	4
28	2	2	2	3	4	1	5	5	4
29	1	3	2	3	4	2	4	3	3
30	1	2	2	3	4	2	4	4	5

## Case Summaries

	Work_1	Work_2	Work_3	Work_4	Guest_1	Guest_2	Guest_3	Resp_1	Resp_2	Resp_3
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
7	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
10	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5
12	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3
13	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2
14	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3
15	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4
16	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
17	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
18	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3
19	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2
20	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3
21	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
22	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
23	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
27	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4

## Case Summaries

	Resp_4	Reli_1	Reli_2	Reli_3	Ame_1	Ame_2	Ame_3	Inap_1	Inap_2	Inap_3
1	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5
2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3
3	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3
6	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
7	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3
10	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3
12	4	3	2	3	5	4	5	4	5	5
13	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
14	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
15	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
16	3	3	2	3	4	5	4	4	3	3
17	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3
18	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3
19	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2
20	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
21	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
22	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3
23	2	3	5	2	3	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
26	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
28	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3
29	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3

## Case Summaries

	Inap_4	Inap_5	Inap_6
1	4	5	5
2	3	2	2
3	3	3	3
4	5	3	4
5	4	3	4
6	3	2	3
7	4	3	4
8	4	3	3
9	3	3	3
10	3	3	3
11	4	3	4
12	5	4	5
13	2	2	2
14	4	3	3
15	5	5	4
16	4	3	5
17	5	3	3
18	4	3	4
19	2	2	2
20	3	2	2
21	4	3	4
22	4	3	4
23	3	3	3
24	4	3	3
25	5	5	5
26	5	3	5
27	4	3	3
28	5	2	4
29	4	3	3
30	4	3	4



## Frequencies

### Frequency Table

#### Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	68	68.0	68.0	68.0
	Wanita	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	2	2.0	2.0	2.0
	20 - 34 tahun	67	67.0	67.0	69.0
	35 - 49 tahun	21	21.0	21.0	90.0
	> 49 tahun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	9.0	9.0	9.0
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	91.0	91.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	14	14.0	14.0	14.0
	Pegawai Swasta	17	17.0	17.0	31.0
	Wiraswasta	60	60.0	60.0	91.0
	Lainnya	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.200.000	3	3.0	3.0	3.0
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	22.0	22.0	25.0
	> Rp. 4.800.000	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**Frekuensi menginap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 - 3 kali	56	56.0	56.0	56.0
	> 3 kali	44	44.0	44.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	



## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tang_1	100	3.9600	.75103	.07510
Tang_2	100	3.8900	.82749	.08275
Tang_3	100	3.8600	.80428	.08043
Fasilitas fisik hotel	100	3.9033	.71113	.07111

### One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Tang_1	7.323	99	.000
Tang_2	5.801	99	.000
Tang_3	5.595	99	.000
Fasilitas fisik hotel	6.937	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tang_1	100	3.9600	.75103	.07510
Tang_2	100	3.8900	.82749	.08275
Tang_3	100	3.8600	.80428	.08043
Fasilitas fisik hotel	100	3.9033	.71113	.07111

### One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Tang_1	-3.329	99	.001
Tang_2	-3.867	99	.000
Tang_3	-4.352	99	.000
Fasilitas fisik hotel	-4.312	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Work_1	100	3.8200	.86899	.08690
Work_2	100	3.7700	.77662	.07766
Work_3	100	3.6400	.74563	.07456
Work_4	100	3.7600	.79290	.07929
Fasilitas pendukung pekerjaan	100	3.7475	.71553	.07155

### One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Work_1	4.718	99	.000
Work_2	4.635	99	.000
Work_3	3.085	99	.003
Work_4	4.414	99	.000
Fasilitas pendukung pekerjaan	4.717	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Work_1	100	3.8200	.86899	.08690
Work_2	100	3.7700	.77662	.07766
Work_3	100	3.6400	.74563	.07456
Work_4	100	3.7600	.79290	.07929
Fasilitas pendukung pekerjaan	100	3.7475	.71553	.07155

### One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Work_1	-4.488	99	.000
Work_2	-5.666	99	.000
Work_3	-7.645	99	.000
Work_4	-5.675	99	.000
Fasilitas pendukung pekerjaan	-6.464	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Guest_1	100	3.6300	.69129	.06913
Guest_2	100	3.6100	.73711	.07371
Guest_3	100	3.3200	.63373	.06337
Fasilitas guest room	100	3.5200	.60917	.06092

### One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Guest_1	3.182	99	.002
Guest_2	2.713	99	.008
Guest_3	-1.420	99	.159
Fasilitas guest room	1.806	99	.074

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Guest_1	100	3.6300	.69129	.06913
Guest_2	100	3.6100	.73711	.07371
Guest_3	100	3.3200	.63373	.06337
Fasilitas guest room	100	3.5200	.60917	.06092

### One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Guest_1	-8.390	99	.000
Guest_2	-8.140	99	.000
Guest_3	-14.044	99	.000
Fasilitas guest room	-11.327	99	.000



## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Resp_1	100	2.9800	.56818	.05682
Resp_2	100	3.8300	.76614	.07661
Resp_3	100	3.6000	.91010	.09101
Resp_4	100	3.5100	.78490	.07849
Kecepatan pelayanan karyawan	100	3.4800	.63532	.06353

### One-Sample Test

Test Value = 3.41			
	t	df	Sig. (2-tailed)
Resp_1	-7.568	99	.000
Resp_2	5.482	99	.000
Resp_3	2.088	99	.039
Resp_4	1.274	99	.206
Kecepatan pelayanan karyawan	1.102	99	.273

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Resp_1	100	2.9800	.56818	.05682
Resp_2	100	3.8300	.76614	.07661
Resp_3	100	3.6000	.91010	.09101
Resp_4	100	3.5100	.78490	.07849
Kecepatan pelayanan karyawan	100	3.4800	.63532	.06353

### One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Resp_1	-21.648	99	.000
Resp_2	-4.960	99	.000
Resp_3	-6.703	99	.000
Resp_4	-8.918	99	.000
Kecepatan pelayanan karyawan	-11.490	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reli_1	100	3.6500	.93609	.09361
Reli_2	100	3.7000	.98985	.09898
Reli_3	100	3.8100	.97125	.09713
Kehandalan pelayanan karyawan	100	3.7200	.84980	.08498

### One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Reli_1	2.564	99	.012
Reli_2	2.930	99	.004
Reli_3	4.118	99	.000
Kehandalan pelayanan karyawan	3.648	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Reli_1	100	3.6500	.93609	.09361
Reli_2	100	3.7000	.98985	.09898
Reli_3	100	3.8100	.97125	.09713
Kehandalan pelayanan karyawan	100	3.7200	.84980	.08498

### One-Sample Test

Test Value = 4.21			
	t	df	Sig. (2-tailed)
Reli_1	-5.982	99	.000
Reli_2	-5.152	99	.000
Reli_3	-4.118	99	.000
Kehandalan pelayanan karyawan	-5.766	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ame_1	100	3.2600	.84829	.08483
Ame_2	100	3.2700	.90849	.09085
Ame_3	100	3.3000	.90453	.09045
Fasilitas pendukung	100	3.2767	.81795	.08179

### One-Sample Test

Test Value = 3.41

	t	df	Sig. (2-tailed)
Ame_1	-1.768	99	.080
Ame_2	-1.541	99	.127
Ame_3	-1.216	99	.227
Fasilitas pendukung	-1.630	99	.106

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ame_1	100	3.2600	.84829	.08483
Ame_2	100	3.2700	.90849	.09085
Ame_3	100	3.3000	.90453	.09045
Fasilitas pendukung	100	3.2767	.81795	.08179

### One-Sample Test

Test Value = 4.21

	t	df	Sig. (2-tailed)
Ame_1	-11.199	99	.000
Ame_2	-10.347	99	.000
Ame_3	-10.060	99	.000
Fasilitas pendukung	-11.411	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Inap_1	100	3.9600	.77746	.07775
Inap_2	100	3.8000	.91010	.09101
Inap_3	100	3.7700	.78951	.07895
Inap_4	100	3.5900	.73985	.07398
Inap_5	100	2.9800	.63532	.06353
Inap_6	100	3.6500	.94682	.09468
Keputusan menginap	100	3.6250	.54812	.05481

### One-Sample Test

Test Value = 3.41			
	t	df	Sig. (2-tailed)
Inap_1	7.074	99	.000
Inap_2	4.285	99	.000
Inap_3	4.560	99	.000
Inap_4	2.433	99	.017
Inap_5	-6.768	99	.000
Inap_6	2.535	99	.013
Keputusan menginap	3.923	99	.000

## T-Test

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Inap_1	100	3.9600	.77746	.07775
Inap_2	100	3.8000	.91010	.09101
Inap_3	100	3.7700	.78951	.07895
Inap_4	100	3.5900	.73985	.07398
Inap_5	100	2.9800	.63532	.06353
Inap_6	100	3.6500	.94682	.09468
Keputusan menginap	100	3.6250	.54812	.05481

### One-Sample Test

Test Value = 4.21			
	t	df	Sig. (2-tailed)
Inap_1	-3.216	99	.002
Inap_2	-4.505	99	.000
Inap_3	-5.573	99	.000
Inap_4	-8.380	99	.000
Inap_5	-19.360	99	.000
Inap_6	-5.915	99	.000
Keputusan menginap	-10.673	99	.000





## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas pendukung, Kehandalan pelayanan karyawan, Fasilitas pendukung pekerjaan, Fasilitas guest room, Kecepatan pelayanan karyawan, Fasilitas fisik hotel	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan menginap

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 <sup>a</sup>	.747	.731	.28435

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pendukung, Kehandalan pelayanan karyawan, Fasilitas pendukung pekerjaan, Fasilitas guest room, Kecepatan pelayanan karyawan, Fasilitas fisik hotel

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.223	6	3.704	45.807	.000 <sup>a</sup>
	Residual	7.520	93	.081		
	Total	29.743	99			

a. Predictors: (Constant), Fasilitas pendukung, Kehandalan pelayanan karyawan, Fasilitas pendukung pekerjaan, Fasilitas guest room, Kecepatan pelayanan karyawan, Fasilitas fisik hotel

b. Dependent Variable: Keputusan menginap

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.227	.220		1.035	.303
	Fasilitas fisik hotel	.190	.080	.246	2.375	.020
	Fasilitas pendukung pekerjaan	.176	.073	.230	2.407	.018
	Fasilitas guest room	.134	.055	.149	2.436	.017
	Kecepatan pelayanan karyawan	.320	.063	.371	5.060	.000
	Kehandalan pelayanan karyawan	.082	.040	.126	2.052	.043
	Fasilitas pendukung	.033	.038	.049	.870	.386

a. Dependent Variable: Keputusan menginap



## T-Test

### Group Statistics

	Jenis kelamin	N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	Pria	68	3.8333	.68507
	Wanita	32	4.0521	.75306
Fasilitas pendukung pekerjaan	Pria	68	3.7684	.73849
	Wanita	32	3.7031	.67333
Fasilitas guest room	Pria	68	3.5686	.58748
	Wanita	32	3.4167	.65034
Kecepatan pelayanan karyawan	Pria	68	3.4081	.59209
	Wanita	32	3.6328	.70421
Kehandalan pelayanan karyawan	Pria	68	3.6176	.88335
	Wanita	32	3.9375	.74023
Fasilitas pendukung	Pria	68	3.2598	.80596
	Wanita	32	3.3125	.85483

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Fasilitas fisik hotel	Equal variances assumed	-1.443	98	.152
	Equal variances not assumed	-1.394	55.923	.169
Fasilitas pendukung pekerjaan	Equal variances assumed	.424	98	.673
	Equal variances not assumed	.438	66.213	.663
Fasilitas guest room	Equal variances assumed	1.166	98	.247
	Equal variances not assumed	1.124	55.588	.266
Kecepatan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	-1.665	98	.099
	Equal variances not assumed	-1.564	52.375	.124
Kehandalan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	-1.775	98	.079
	Equal variances not assumed	-1.891	71.595	.063
Fasilitas pendukung	Equal variances assumed	-.299	98	.765
	Equal variances not assumed	-.293	57.690	.771

## T-Test

Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	4.0370	.88889
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.8901	.69576
Fasilitas pendukung pekerjaan	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	3.8889	.74068
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.7335	.71570
Fasilitas guest room	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	3.8148	.89925
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.4908	.57164
Kecepatan pelayanan karyawan	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	3.2222	.73362
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.5055	.62359
Kehandalan pelayanan karyawan	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	3.3333	1.06719
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.7582	.82262
Fasilitas pendukung	SLTA/Sederajat atau dibawahnya	9	3.1111	1.06719
	Diploma (D1-D3) atau Sarjana (S1, S2, S3)	91	3.2930	.79479

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Fasilitas fisik hotel	Equal variances assumed	.589	98	.557
	Equal variances not assumed	.482	8.996	.642
Fasilitas pendukung pekerjaan	Equal variances assumed	.619	98	.537
	Equal variances not assumed	.602	9.538	.561
Fasilitas guest room	Equal variances assumed	1.532	98	.129
	Equal variances not assumed	1.060	8.651	.318
Kecepatan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	-1.280	98	.204
	Equal variances not assumed	-1.119	9.180	.292
Kehandalan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	-1.439	98	.153
	Equal variances not assumed	-1.161	8.965	.276
Fasilitas pendukung	Equal variances assumed	-.635	98	.527
	Equal variances not assumed	-.498	8.899	.631

## T-Test

### Group Statistics

	Frekuensi menginap	N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	2 - 3 kali	56	3.9345	.77439
	> 3 kali	44	3.8636	.62802
Fasilitas pendukung pekerjaan	2 - 3 kali	56	3.6429	.73059
	> 3 kali	44	3.8807	.68090
Fasilitas guest room	2 - 3 kali	56	3.5179	.60610
	> 3 kali	44	3.5227	.62007
Kecepatan pelayanan karyawan	2 - 3 kali	56	3.5134	.68161
	> 3 kali	44	3.4375	.57599
Kehandalan pelayanan karyawan	2 - 3 kali	56	3.7024	.87543
	> 3 kali	44	3.7424	.82551
Fasilitas pendukung	2 - 3 kali	56	3.3274	.79516
	> 3 kali	44	3.2121	.85087

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		t	df	Sig. (2-tailed)
Fasilitas fisik hotel	Equal variances assumed	.493	98	.623
	Equal variances not assumed	.505	97.887	.614
Fasilitas pendukung pekerjaan	Equal variances assumed	-1.665	98	.099
	Equal variances not assumed	-1.679	95.125	.096
Fasilitas guest room	Equal variances assumed	-.039	98	.969
	Equal variances not assumed	-.039	91.485	.969
Kecepatan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	.591	98	.556
	Equal variances not assumed	.603	97.448	.548
Kehandalan pelayanan karyawan	Equal variances assumed	-.233	98	.816
	Equal variances not assumed	-.234	94.735	.815
Fasilitas pendukung	Equal variances assumed	.698	98	.487
	Equal variances not assumed	.692	89.363	.491

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	< 20 tahun	2	3.8333	.23570
	20 - 34 tahun	67	3.8706	.75869
	35 - 49 tahun	21	3.9365	.61118
	> 49 tahun	10	4.0667	.68132
	Total	100	3.9033	.71113
Fasilitas pendukung pekerjaan	< 20 tahun	2	3.8750	.53033
	20 - 34 tahun	67	3.7425	.73723
	35 - 49 tahun	21	3.7738	.69779
	> 49 tahun	10	3.7000	.72457
	Total	100	3.7475	.71553
Fasilitas guest room	< 20 tahun	2	3.6667	.47140
	20 - 34 tahun	67	3.4677	.59476
	35 - 49 tahun	21	3.5873	.68236
	> 49 tahun	10	3.7000	.59732
	Total	100	3.5200	.60917
Kecepatan pelayanan karyawan	< 20 tahun	2	3.7500	.70711
	20 - 34 tahun	67	3.4478	.62088
	35 - 49 tahun	21	3.3571	.62034
	> 49 tahun	10	3.9000	.66875
	Total	100	3.4800	.63532
Kehandalan pelayanan karyawan	< 20 tahun	2	4.0000	1.41421
	20 - 34 tahun	67	3.6915	.91621
	35 - 49 tahun	21	3.7778	.66109
	> 49 tahun	10	3.7333	.75031
	Total	100	3.7200	.84980
Fasilitas pendukung	< 20 tahun	2	2.6667	.94281
	20 - 34 tahun	67	3.3930	.75417
	35 - 49 tahun	21	3.1905	1.01419
	> 49 tahun	10	2.8000	.59213
	Total	100	3.2767	.81795



## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fasilitas fisik hotel	Between Groups	.371	3	.124	.239	.869
	Within Groups	49.694	96	.518		
	Total	50.066	99			
Fasilitas pendukung pekerjaan	Between Groups	.071	3	.024	.045	.987
	Within Groups	50.616	96	.527		
	Total	50.687	99			
Fasilitas guest room	Between Groups	.646	3	.215	.572	.634
	Within Groups	36.092	96	.376		
	Total	36.738	99			
Kecepatan pelayanan karyawan	Between Groups	2.296	3	.765	1.951	.127
	Within Groups	37.664	96	.392		
	Total	39.960	99			
Kehandalan pelayanan karyawan	Between Groups	.283	3	.094	.127	.944
	Within Groups	71.210	96	.742		
	Total	71.493	99			
Fasilitas pendukung	Between Groups	4.080	3	1.360	2.100	.105
	Within Groups	62.155	96	.647		
	Total	66.234	99			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	PNS/TNI/POLRI	14	3.8095	.63669
	Pegawai Swasta	17	3.9608	.70595
	Wiraswasta	60	3.8778	.73381
	Lainnya	9	4.1111	.74536
	Total	100	3.9033	.71113
Fasilitas pendukung pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	14	3.6786	.68940
	Pegawai Swasta	17	3.8824	.63195
	Wiraswasta	60	3.7083	.76630
	Lainnya	9	3.8611	.60093
	Total	100	3.7475	.71553
Fasilitas guest room	PNS/TNI/POLRI	14	3.5238	.81350
	Pegawai Swasta	17	3.7059	.42299
	Wiraswasta	60	3.5056	.61828
	Lainnya	9	3.2593	.43390
	Total	100	3.5200	.60917
Kecepatan pelayanan karyawan	PNS/TNI/POLRI	14	3.1964	.52053
	Pegawai Swasta	17	3.5588	.76816
	Wiraswasta	60	3.5750	.61462
	Lainnya	9	3.1389	.48591
	Total	100	3.4800	.63532
Kehandalan pelayanan karyawan	PNS/TNI/POLRI	14	3.7619	1.04127
	Pegawai Swasta	17	3.9412	.74755
	Wiraswasta	60	3.7000	.83632
	Lainnya	9	3.3704	.80699
	Total	100	3.7200	.84980
Fasilitas pendukung	PNS/TNI/POLRI	14	3.0476	.83571
	Pegawai Swasta	17	2.9412	.83529
	Wiraswasta	60	3.4389	.77991
	Lainnya	9	3.1852	.85165
	Total	100	3.2767	.81795

# ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fasilitas fisik hotel	Between Groups	.607	3	.202	.393	.758
	Within Groups	49.459	96	.515		
	Total	50.066	99			
Fasilitas pendukung pekerjaan	Between Groups	.584	3	.195	.373	.773
	Within Groups	50.103	96	.522		
	Total	50.687	99			
Fasilitas guest room	Between Groups	1.212	3	.404	1.092	.356
	Within Groups	35.526	96	.370		
	Total	36.738	99			
Kecepatan pelayanan karyawan	Between Groups	2.820	3	.940	2.430	.070
	Within Groups	37.140	96	.387		
	Total	39.960	99			
Kehandalan pelayanan karyawan	Between Groups	1.980	3	.660	.912	.438
	Within Groups	69.513	96	.724		
	Total	71.493	99			
Fasilitas pendukung	Between Groups	4.302	3	1.434	2.223	.090
	Within Groups	61.932	96	.645		
	Total	66.234	99			

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik hotel	< Rp. 1.200.000	3	4.2222	.69389
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	3.8636	.68745
	> Rp. 4.800.000	75	3.9022	.72446
	Total	100	3.9033	.71113
Fasilitas pendukung pekerjaan	< Rp. 1.200.000	3	4.0000	.43301
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	3.7386	.74991
	> Rp. 4.800.000	75	3.7400	.71947
	Total	100	3.7475	.71553
Fasilitas guest room	< Rp. 1.200.000	3	3.4444	.50918
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	3.7424	.59033
	> Rp. 4.800.000	75	3.4578	.60967
	Total	100	3.5200	.60917
Kecepatan pelayanan karyawan	< Rp. 1.200.000	3	3.5000	.66144
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	3.4545	.52688
	> Rp. 4.800.000	75	3.4867	.67018
	Total	100	3.4800	.63532
Kehandalan pelayanan karyawan	< Rp. 1.200.000	3	3.8889	1.01835
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	4.0303	1.04860
	> Rp. 4.800.000	75	3.6222	.76589
	Total	100	3.7200	.84980
Fasilitas pendukung	< Rp. 1.200.000	3	2.7778	.69389
	Rp. 2.400.001 - Rp. 4.800.000	22	3.5000	.84045
	> Rp. 4.800.000	75	3.2311	.80906
	Total	100	3.2767	.81795

# ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fasilitas fisik hotel	Between Groups	.340	2	.170	.331	.719
	Within Groups	49.726	97	.513		
	Total	50.066	99			
Fasilitas pendukung pekerjaan	Between Groups	.197	2	.099	.189	.828
	Within Groups	50.490	97	.521		
	Total	50.687	99			
Fasilitas guest room	Between Groups	1.396	2	.698	1.916	.153
	Within Groups	35.342	97	.364		
	Total	36.738	99			
Kecepatan pelayanan karyawan	Between Groups	.019	2	.009	.023	.977
	Within Groups	39.941	97	.412		
	Total	39.960	99			
Kehandalan pelayanan karyawan	Between Groups	2.921	2	1.460	2.066	.132
	Within Groups	68.572	97	.707		
	Total	71.493	99			
Fasilitas pendukung	Between Groups	2.000	2	1.000	1.510	.226
	Within Groups	64.235	97	.662		
	Total	66.234	99			



## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Frekuensi menginap	Tang_1	Tang_2	Tang_3
1	1	2	2	3	4	1	4	4	4
2	1	2	2	3	4	2	3	3	4
3	1	2	2	3	3	2	3	3	3
4	2	2	2	2	4	1	4	4	4
5	1	2	2	3	4	1	4	4	4
6	1	3	2	2	4	1	3	3	4
7	1	2	2	4	4	1	5	5	5
8	1	2	2	3	4	1	4	3	2
9	1	2	2	1	4	2	4	4	4
10	2	2	2	3	3	1	5	5	4
11	1	2	2	3	4	1	4	4	4
12	1	2	1	3	4	1	5	5	5
13	1	2	1	1	4	2	2	3	2
14	1	3	2	3	4	2	4	4	4
15	1	4	2	3	4	1	4	3	4
16	2	2	2	4	3	1	4	4	4
17	1	2	2	3	4	2	3	3	3
18	1	3	2	3	3	1	4	5	5
19	1	3	2	1	3	1	3	3	3
20	1	2	2	3	4	1	4	4	5
21	2	2	2	2	4	2	5	5	4
22	2	3	2	1	3	2	4	4	4
23	2	2	2	3	4	1	3	2	3
24	1	2	2	3	3	1	4	4	3
25	1	4	2	2	4	1	5	5	5
26	1	3	2	3	4	2	5	5	4
27	1	4	2	2	4	2	4	4	4
28	2	2	2	3	4	1	5	5	4
29	1	3	2	3	4	2	4	3	3
30	1	2	2	3	4	2	4	4	5
31	1	2	2	3	4	1	4	4	4
32	1	2	2	3	4	2	3	3	4
33	1	2	2	2	3	2	3	3	3
34	1	2	2	3	4	1	4	4	4
35	1	3	2	2	4	1	4	4	4
36	1	2	1	4	4	1	3	3	4
37	2	2	2	1	1	1	5	5	5
38	1	2	2	3	4	1	4	3	2
39	1	2	2	1	4	2	4	4	4
40	2	2	2	3	3	1	5	5	4
41	1	2	2	3	4	1	4	4	4
42	1	2	1	3	4	2	5	5	5
43	1	2	2	3	4	1	2	3	2
44	1	3	2	3	4	2	4	4	4
45	2	4	2	3	4	1	4	3	4
46	1	2	2	1	3	1	4	4	4
47	1	2	2	3	4	2	3	3	3
48	1	3	2	3	3	1	4	5	5
49	1	3	2	4	3	1	3	3	3
50	1	4	2	2	4	2	4	4	5
51	2	2	2	3	4	2	5	5	4
52	2	3	2	1	3	2	4	4	4
53	1	2	2	3	4	1	3	2	3
54	1	2	2	3	3	1	4	4	3
55	2	3	2	2	4	1	5	5	5
56	1	4	2	3	4	2	5	5	4
57	1	4	2	2	4	2	4	4	4
58	2	2	2	3	4	1	5	5	4
59	1	3	2	3	4	2	4	3	3
60	1	2	2	3	4	2	4	4	5
61	1	2	2	3	4	1	4	4	4
62	1	2	2	3	4	2	3	3	4
63	1	2	2	2	3	1	3	3	3

## Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	Frekuensi menginap	Tang_1	Tang_2	Tang_3
64	1	2	2	3	4	2	4	4	4
65	1	2	1	1	4	1	4	4	4
66	2	3	2	2	4	1	3	3	4
67	2	2	2	4	4	1	5	5	5
68	2	2	2	3	4	1	4	3	2
69	1	2	2	1	4	2	4	4	4
70	2	2	2	3	3	1	5	5	4
71	1	2	2	3	4	1	4	4	4
72	1	2	1	3	4	1	5	5	5
73	1	2	2	3	4	2	2	3	2
74	1	1	1	4	1	2	4	4	4
75	2	3	2	3	4	1	4	3	4
76	1	2	2	4	3	2	4	4	4
77	2	2	2	3	4	1	3	3	3
78	1	3	2	3	3	2	4	5	5
79	2	4	2	1	3	1	3	3	3
80	1	2	2	2	4	1	4	4	5
81	2	2	2	3	4	2	5	5	4
82	2	3	2	1	3	2	4	4	4
83	2	2	2	3	4	1	3	2	3
84	1	1	1	4	1	2	4	4	3
85	2	4	2	2	4	1	5	5	5
86	2	3	2	3	4	2	5	5	4
87	1	3	2	2	4	2	4	4	4
88	2	2	2	3	4	1	5	5	4
89	2	4	2	3	4	2	4	3	3
90	2	2	2	3	4	2	4	4	5
91	1	2	2	3	4	1	4	4	4
92	1	2	2	3	4	2	3	3	4
93	1	2	2	2	3	1	3	3	3
94	1	2	2	3	4	2	4	4	4
95	1	2	1	1	4	2	4	4	4
96	2	3	2	2	4	2	3	3	4
97	1	2	2	4	4	1	5	5	5
98	2	2	2	3	4	1	4	3	2
99	2	2	2	1	4	2	4	4	4
100	1	2	2	3	3	1	5	5	4



## Case Summaries

	Work_1	Work_2	Work_3	Work_4	Guest_1	Guest_2	Guest_3	Resp_1	Resp_2	Resp_3
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
7	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
10	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5
12	5	4	5	4	5	5	4	2	4	3
13	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
14	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3
15	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4
16	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
17	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
18	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
19	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2
20	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3
21	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4
22	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
23	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
26	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
27	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
30	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
33	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
37	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
38	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
39	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
40	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
41	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5
42	4	4	5	4	5	5	4	2	4	3
43	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
44	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3
45	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4
46	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
47	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
49	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2
50	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3
51	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
52	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
53	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
54	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
55	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5
56	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
57	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
58	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
60	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
63	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3

## Case Summaries

	Work_1	Work_2	Work_3	Work_4	Guest_1	Guest_2	Guest_3	Resp_1	Resp_2	Resp_3
64	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
67	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
70	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5
71	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5
72	5	5	5	4	5	5	4	2	4	3
73	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
74	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3
75	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4
76	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4
77	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3
79	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2
80	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3
81	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4
82	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3
83	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2
84	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
86	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
87	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4
88	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
90	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4
91	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
92	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
93	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
94	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
96	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
97	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3
98	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
99	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
100	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5

## Case Summaries

	Resp_4	Reli_1	Reli_2	Reli_3	Ame_1	Ame_2	Ame_3	Inap_1	Inap_2	Inap_3
1	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2
7	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
9	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4
10	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	2	3	2	2	2	5	5	4
13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	1	4	5	5
15	4	5	4	4	2	1	2	4	3	3
16	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4
17	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
19	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2
20	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4
21	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
22	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
23	2	3	5	2	3	4	4	3	1	2
24	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
25	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
26	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4
27	4	4	4	4	2	3	3	4	5	5
28	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
29	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3
30	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
31	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
32	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
33	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
36	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2
37	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4
40	4	5	4	5	3	3	3	5	5	4
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	2	3	5	4	5	5	4	4
43	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
44	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
45	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3
46	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4
47	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4
48	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
49	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2
50	3	2	3	2	3	3	3	4	5	4
51	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
52	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
53	2	3	5	2	3	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
55	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4
56	4	5	3	4	3	2	3	5	4	4
57	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5
58	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
59	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3
60	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
61	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
62	3	4	4	4	2	3	2	3	3	4
63	3	5	5	5	2	2	3	3	3	3

## Case Summaries

	Resp_4	Reli_1	Reli_2	Reli_3	Ame_1	Ame_2	Ame_3	Inap_1	Inap_2	Inap_3
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
66	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4
67	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
69	3	4	5	4	2	2	2	4	4	4
70	4	5	4	5	3	2	2	5	5	4
71	5	5	4	4	2	3	2	4	4	4
72	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5
73	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
75	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3
76	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4
77	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3
78	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
79	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2
80	3	2	3	2	3	3	3	4	5	4
81	5	4	4	4	3	3	2	5	4	4
82	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
83	2	3	5	2	3	4	4	3	2	3
84	5	5	5	5	2	2	2	4	3	4
85	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4
86	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4
87	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5
88	4	5	5	5	2	3	2	5	4	4
89	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3
90	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5
91	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
92	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
93	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3
94	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
95	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4
96	3	3	4	4	1	1	1	3	3	4
97	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
99	3	4	5	4	2	2	2	4	4	4
100	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5

## Case Summaries

	Inap_4	Inap_5	Inap_6
1	4	3	3
2	4	3	4
3	4	3	5
4	4	2	4
5	4	3	4
6	2	2	2
7	3	3	3
8	4	3	3
9	3	3	4
10	3	3	5
11	3	3	5
12	5	2	3
13	2	2	2
14	3	3	3
15	5	4	5
16	4	3	3
17	3	3	3
18	4	3	3
19	3	1	2
20	4	3	2
21	3	4	4
22	5	3	4
23	2	1	3
24	4	4	5
25	4	4	4
26	3	4	5
27	4	3	4
28	3	3	5
29	3	3	3
30	3	3	3
31	4	3	3
32	2	3	3
33	4	3	5
34	4	2	4
35	4	3	4
36	2	2	2
37	3	3	3
38	4	3	3
39	3	3	4
40	3	3	5
41	3	3	5
42	5	2	3
43	2	2	2
44	3	3	3
45	5	4	5
46	4	3	3
47	4	4	4
48	4	3	3
49	4	2	2
50	4	3	2
51	3	4	4
52	5	3	4
53	4	4	4
54	4	4	5
55	4	4	4
56	3	4	5
57	4	3	4
58	3	3	5
59	3	3	3
60	3	3	3
61	4	3	3
62	4	3	4
63	4	3	5

## Case Summaries

	Inap_4	Inap_5	Inap_6
64	4	2	4
65	4	3	4
66	3	2	3
67	3	3	3
68	4	3	3
69	3	3	4
70	3	3	5
71	3	3	5
72	5	2	3
73	4	3	3
74	3	3	3
75	5	4	5
76	4	3	3
77	4	3	3
78	4	3	3
79	4	2	2
80	4	3	2
81	3	4	4
82	5	3	4
83	3	3	3
84	4	4	5
85	4	4	4
86	3	4	5
87	4	3	4
88	3	3	5
89	3	3	3
90	3	3	3
91	4	3	3
92	4	3	4
93	4	3	5
94	4	2	4
95	4	3	4
96	3	2	3
97	3	3	3
98	4	3	3
99	3	3	4
100	3	3	5



**TABEL DISTRIBUSI R 5%**

<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>Df</b>	<b>5%</b>	<b>Df</b>	<b>5%</b>
1	0,997	51	0,271	101	0,194	151	0,159
2	0,950	52	0,268	102	0,193	152	0,158
3	0,878	53	0,266	103	0,192	153	0,158
4	0,811	54	0,263	104	0,191	154	0,157
5	0,754	55	0,261	105	0,190	155	0,157
6	0,707	56	0,259	106	0,189	156	0,156
7	0,666	57	0,256	107	0,188	157	0,156
8	0,632	58	0,254	108	0,187	158	0,155
9	0,602	59	0,252	109	0,187	159	0,155
10	0,576	60	0,250	110	0,186	160	0,154
11	0,553	61	0,248	111	0,185	161	0,154
12	0,532	62	0,246	112	0,184	162	0,153
13	0,514	63	0,244	113	0,183	163	0,153
14	0,497	64	0,242	114	0,182	164	0,152
15	0,482	65	0,240	115	0,182	165	0,152
16	0,468	66	0,239	116	0,181	166	0,151
17	0,456	67	0,237	117	0,180	167	0,151
18	0,444	68	0,235	118	0,179	168	0,151
19	0,433	69	0,234	119	0,179	169	0,150
20	0,423	70	0,232	120	0,178	170	0,150
21	0,413	71	0,230	121	0,177	171	0,149
22	0,404	72	0,229	122	0,176	172	0,149
23	0,396	73	0,227	123	0,176	173	0,148
24	0,388	74	0,226	124	0,175	174	0,148
25	0,381	75	0,224	125	0,174	175	0,148
26	0,374	76	0,223	126	0,174	176	0,147
27	0,367	77	0,221	127	0,173	177	0,147
28	0,361	78	0,220	128	0,172	178	0,146
29	0,355	79	0,219	129	0,172	179	0,146
30	0,349	80	0,217	130	0,171	180	0,146
31	0,344	81	0,216	131	0,170	181	0,145
32	0,339	82	0,215	132	0,170	182	0,145
33	0,334	83	0,213	133	0,169	183	0,144
34	0,329	84	0,212	134	0,168	184	0,144
35	0,325	85	0,211	135	0,168	185	0,144
36	0,320	86	0,210	136	0,167	186	0,143
37	0,316	87	0,208	137	0,167	187	0,143
38	0,312	88	0,207	138	0,166	188	0,142
39	0,308	89	0,206	139	0,165	189	0,142
40	0,304	90	0,205	140	0,165	190	0,142
41	0,301	91	0,204	141	0,164	191	0,141
42	0,297	92	0,203	142	0,164	192	0,141
43	0,294	93	0,202	143	0,163	193	0,141
44	0,291	94	0,201	144	0,163	194	0,140
45	0,288	95	0,200	145	0,162	195	0,140
46	0,285	96	0,199	146	0,161	196	0,139
47	0,282	97	0,198	147	0,161	197	0,139
48	0,279	98	0,197	148	0,160	198	0,139
49	0,276	99	0,196	149	0,160	199	0,138
50	0,273	100	0,195	150	0,159	200	0,138